123

**JUZGADO SÉPTIMO MUNICIPAL DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR); Panamá, veinte (20) de octubre de dos mil ocho (2008).**

**SENTENCIA No. 16.**

**VISTOS:**

Se encuentra en estado de decidir el Proceso de Protección al Consumidor propuesto por IRIS MABEL PALM CALDERÓN, en contra de la empresa RICARDO PÉREZ, S.A., sociedad anónima debidamente inscrita a Tomo 305, Folio 414, Asiento 68335 de la Sección de Micropelícula Mercantil del Registro Público de Panamá.

**PRETENSIÓN**

Expuso la proponente de la demanda a este despacho judicial su deseo de que se condene judicialmente a la sociedad RICARDO PÉREZ, S.A. al cambio del bien por otro igual y en perfectas condiciones o, en su defecto, a la devolución de las sumas pagadas en concepto del contrato de compraventa del vehículo marca Toyota, modelo Corolla, tipo sedan, color Beige mica met, 4 puertas, Chasis No. 9BR53ZEC108562127, motor 3ZZE583988, de gasolina, año 2007, cuya cuantía asciende a catorce mil cuatrocientos cincuenta y ocho balboas, (B/.14,458.00), más los gastos de la acción.

**HECHOS DE LA DEMANDA**

Se señala en la demanda que IRIS MABEL PALM CALDERÓN compró el día 29 de junio de 2007, a la empresa RICARDO PÉREZ, S.A., un vehículo marca Toyota, modelo Corolla, tipo sedan, color Beige mica met, 4 puertas, chasis No. 9BR53ZEC108562127, motor 3ZZE583988, gasolina, año 2007, en la suma de catorce mil cuatrocientos cincuenta y ocho balboas (B/.14,458.00).

Se asevera que IRIS MABEL PALM CALDERÓN canceló la totalidad del precio de venta del automóvil, según consta en la factura No. 113598 de 29 de junio de 2007 y que la garantía otorgada al vehículo es de 36 meses ó 100,000 Kilómetros, lo que acontezca primero.

Se indicó que, en el período de garantía la propietaria ha procurado el fiel cumplimiento de lo que establece el manual de servicio de mantenimiento de su automóvil.

Se manifestó que el automóvil ha presentado y presenta desde pocos días después de su compra, una condición sonora al momento de frenar, mismo que a pesar de haber sido revisado y de recibir mantenimiento en el taller de la empresa RICARDO PÉREZ, S.A., aún persiste.

Se explica que, las reparaciones y cambios de piezas realizados para eliminar dicha condición sonora han sido ineficientes y hasta la fecha no se ha podido subsanar el daño por parte de la empresa demandada dentro del período de garantía.

Se sostiene que, el vehículo objeto de la controversia ha presentado vicios ocultos, los cuales se encuentran regulados en el artículo 48 de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007.

Se expone que, IRIS MABEL PALM CALDERÓN presentó el día 23 de enero de 2008, una queja administrativa ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en contra de la empresa RICARDO PÉREZ, S.A., a fin de poder llegar a un acuerdo.

Se señaló en el libelo de demanda, que en la audiencia realizada dentro de la queja administrativa, llevada a cabo el 18 de febrero de 2008 ante la Autoridad de Protección al Consumidor, la parte demandada manifestó que se habían cumplido con los términos de la garantía en relación a la solicitud de la señora IRIS MABEL PALM CALDERÓN y que se ha realizado los cambios de pieza, (tacos y discos), en el vehículo.

Por último, se expresa que la sociedad demandada RICARDO PÉREZ, S.A., no ha cumplido en debida forma con su obligación como proveedor frente a la consumidora, al no informarle a la misma sobre las condiciones reales del vehículo, (condición sonora), que estaba adquiriendo.

LA POSICIÓN DE LA PARTE DEMANDADA

La empresa RICARDO PÉREZ, S.A., representada en proceso por el Doctor JOSÉ LUIS ROMERO JR., como apoderado principal y la Licenciada YADEL QUIJANO como apoderada sustituta de acuerdo al poder que reposa a foja 17 del expediente. La Licenciada QUIJANO sustituyó el poder otorgado a su favor, al Licenciado ENZO BOSCO BONETT PINTO. (Cfr. fj. 28)

La demandada se opuso a las súplicas contenidas en el libelo de la demanda, por carencia absoluta de razón fáctica y jurídica; en consecuencia solicita denegar las peticiones y condenar a la demandante en las costas y en los perjuicios por su temeridad.

La empresa demandada, representada en la Audiencia, por el Licenciado ENZO BOSCO BONETTE PINTO, el día 29 de septiembre de 2008, reconoce que la demandante adquirió el automóvil marca Toyota, modelo Corolla, Chasis No. 9BR53ZEC108562127, Motor 3ZZE583988, año 2007, en Ricardo Pérez, S.A., el 29 de junio de 2007, en la suma de catorce mil cuatrocientos cincuenta y ocho balboas (B/. 14,458.00).

La demandada acepta, que el vehículo objeto de la presente demanda se le otorgó una garantía de treinta y seis (36) meses ó 100,000 kilómetros; así como que dentro del período de garantía la demandante ha cumplido con el manual de servicios de mantenimientos.

La parte demandada acepta que la demandante instauró una queja administrativa el 23 de enero de 2008, ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en contra de la empresa RICARDO PÉREZ, S.A.

Indica la demandada que no es cierto y por ello, niega el hecho contentivo en el libelo de la demanda, referente a que el automóvil adquirido por la consumidora ha presentado y presenta una condición sonora al momento de frenar, el cual ha pesar de haber sido revisado por la empresa demandada, aún persiste.

Igualmente negó que el vehículo objeto de esta demanda, ha presentado vicios ocultos y que la empresa demandada no ha cumplido en debida forma con su obligación como proveedora frente a la consumidora.

Señala la demandada que el 18 de enero de 2008, bajo la orden de trabajo No. 9492, el vehículo objeto del presente litigio ingresó al taller de Ricardo Pérez, S.A., con el reporte de mantenimiento de los 20,000 kilómetros y reportó la demandante una condición de ruido únicamente al momento de frenar; razón por la cual se le recomendó en dicho mantenimiento el cambio de los tacos y discos de frenos para eliminar la condición de ruido reportada.

Explica la demandada que el 12 de febrero de 2008, bajo la orden No. 012102, el vehículo objeto de la presente demanda ingresó al taller de Ricardo Pérez, S. A. para realizar cambios de tacos y discos de frenos, tal y como consta en la factura No. 696369, en la cual claramente se evidencia que la demandada honró la garantía a favor de la hoy demandante, pues dicho cambio se realizó no sólo de manera satisfactoria, sino además sin costo alguno.

Señaló la demandada que el vehículo objeto de la demanda, ha entrado al taller de Ricardo Pérez, S. A. para revisión de mantenimiento preventivo e inspecciones mecánicas mínimas, ocasiones en las cuales a la señora PALM CALDERÓN, se le ha comunicado, diagnosticado y reiterado que el automóvil no presente ninguna problemática y que mantiene una condición totalmente normal, que no impide en ningún caso el uso para el cual fue adquirido y que fue sólo en una ocasión que se le realizó un cambio de los tacos y discos de frenos para satisfacer y honrar la garantía ofrecida a la demandante por la compra de su vehículo.

Expresa que no resulta aceptable que la señora PALM CALDERÓN, no ha podido utilizar su vehículo de manera normal, como para pretender el cambio del bien o la devolución de las sumas pagadas.

Expone que el artículo 42 de la Ley No. 45 de 2007, es claro, al señalar que para poder cambiar el bien o devolver las sumas pagadas, el consumidor no debe haber hecho uso del bien desde el inicio, situación que no es la que se contempla dentro del presente proceso, pues, en ninguno de los hechos en los cuales se fundamenta la demanda, se pone de manifiesto que la demandante no ha podido utilizar su vehículo desde el día que lo compró.

Manifestó la demandada, que ha cumplido con los términos de garantía establecidos a favor de la demandante. Finalmente no acepta la cuantía y rechaza las pruebas presentadas con el libelo de la demanda.

**ANÁLISIS DEL TRIBUNAL**

Este Tribunal es competente para conocer de las controversias que surjan con motivo de la aplicación de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, en materia de protección al consumidor, por mandato expreso del artículo 127.

La Ley No. 45 de 2007 individualiza la categoría de sujetos que pueden plantear una pretensión en Sede de Protección al Consumidor; asimismo, determina quiénes tiene la cualidad para ser demandados por esa vía. Son beneficiarios de las normas del título de protección al consumidor de la ley, todos los consumidores de bienes y servicios finales y quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores (Cfr. Art. 32).

Al admitir la demanda, esta instancia jurisdiccional reconoció en los litigantes las condiciones de consumidor y proveedor que exige la Ley. (Cfr. Fs. 10.11).

Aportó la demandante factura No. 113598 de 29 de junio de 2007, con el propósito de probar que había adquirido el vehículo objeto de la presente demanda, para uso personal y no para incorporarlo al desarrollo de una actividad económica productiva.

RICARDO PÉREZ, S,.A, es una sociedad de naturaleza mercantil que, a título oneroso y con un fin comercial se dedica, de manera profesional y habitual, a satisfacer la demanda de automóviles en el mercado como distribuidora. Certeza surgida de lo indicado en el libelo de la demanda y la aceptación expresada por la parte demandada en la contestación de la demanda, así como la factura de venta que reposa a foja 8 que demuestra la relación de consumo entre las partes involucradas en la presente controversia.

Cabe señalar que la apoderada judicial de la señora IRIS MABEL PALM CALDERÓN, acreditó a través de certificación expedida por el Registro Público de Panamá, la existencia, vigencia y representación legal de la empresa demandada RICARDO PÉREZ, S.A.

Se encuentra acreditado el pago efectuado por IRIS MABEL PALM CALDERÓN a la empresa proveedora denominada RICARDO PÉREZ, S.A. para la adquisición del vehículo marca Toyota, modelo Corolla, Tipo Sedan, Chasis No. 9BR53ZEC108562127, Motor 3ZZE583988, año 2007. La cantidad pagada ascendió a la suma de catorce mil cuatrocientos cincuenta y ocho balboas (B/.14,458.00). (Factura No. 113598, de fecha 29 de junio de 2007).

Se receptó en esta causa la declaración de parte de IRIS MABEL PALM CALDERÓN, quien relata desde cuando tuvo conocimiento de la condición sonora que tiene el vehículo objeto de la presente demanda y que ella le expresó al vendedor a los días de haberlo adquirido y éste le manifestó que esperara el primer mantenimiento para que hiciera el reporte.

Asimismo convergen como pruebas las órdenes de reparación de que el vehículo objeto de la demanda estaba confrontando una condición sonora que lo llevaron al taller de la demandada:

a). La orden de reparación No. 9492 de fecha 18 e enero de 2008.; en este reporte en el recuadro de Observaciones de Asesor de Servicio, se indicó que el vehículo tiene "Ruido cuando frena". La Factura No. 683794 de 19 de enero de 2008, expone en la nota que se realizó revisión, limpieza y ajuste de los frenos. (Cfr. Fs. 42 y 51).

b). La orden de reparación No. 012102 de 9 de febrero de 2008, en este reporte se indica cambios de tacos por ruido recomendado en el servicio anterior. Factura No. 696369 de 12 de febrero de 2008, en la cual señala que se realizó reemplazo de disco de frenos delanteros y traseros y cambios de tacos de frenos delanteros y traseros. (Cfr. Fs. 43, 52 y 53).
c). La orden de reparación No. 145518 de 9 de mayo de 2008, en este reporte de indica en el recuadro de observaciones de asesor de servicio, "Ruido en los frenos cuando gira y frena". La factura No. 708807 de 9 de mayo de 2008, expresa en la nota limpieza de frenos, rotación balance y revisión general. (Cfr. Fs. 44 y 54).
d). La orden de reparación No. 148351 de 24 de mayo de 2008, en este reporte la cliente solicita inspección de frenos traseros. Factura No. 716743 de 24 de mayo de 2008, en la que se indica "Nota: Inspección de frenos a solicitud del cliente. Tacos de frenos y discos se encuentra en perfecto estado, desgaste de tacos presente conforme a utilización del auto". (Cfr. Fs. 45 t 55).
e). Factura No. 731634 de 22 de agosto de 2008, se indica que se reemplazo tacos de frenos traseros. (Cfr. Fj. 46):

Se practicó prueba pericial al vehículo objeto del presente litigio, luego de ello, los peritos **DANIEL LLORENTE ORTEGA** (designado por el tribunal), **MARIO MIGUEL BRATHWAITE** (designado por la parte demandada) y **MARTÍN SÁNCHEZ** ( designado por la parte demandante), rindieron sus respectivos dictámenes y se sometieron a interrogatorios a propósito de ser examinados y repreguntados. (Cfr. Fs. 100-116).

El perito **DANIEL LLORENTE**, indicó en su informe a foja 77 lo siguiente, "La prueba física que se práctico al vehículo marca Toyota, Modelo Corolla, Tipo Sedan, Color Beige MICA-MET, 4 puertas, Chasis No. 9BR53ZEC108562127, Motor 3ZZE583988, año 2007, matricula 416893, objeto de este Peritaje, consistió en desplazarnos desde el Edificio 725 en Balboa, de Ancón hasta el Hospital Oncológico, donde pudimos corroborar que el mismo emite un ruido una vez que se liberan los frenos. Cabe señalar, que estos son de discos en su parte delantera y trasera". Señaló que "se procedió hacer una prueba al vehículo detenido, sometiéndolo a movimientos bruscos y pude verificar que emitía el mismo ruido, lo que nos lleva a la conclusión de que puede ser el desgaste de los buchin (sic) que se encuentran en el sistema de suspensión o de dirección y no así el sistema de freno."

El perito **MARTÍN SÁNCHEZ**, en su informe determinó que, (visible a foja 80), "La condición sonora que emite el vehículo no proviene del sistema de frenos en su parte trasera, sino más bien es del tren trasero donde sus bushing presentan posibles desgastes y en su parte delantera pueden ser los bushing de los platos de la "V", que se compresiona (sic)

cuando se aplican los frenos.". Además indicó que, "Los elementos que intervienen en las condiciones sonoras en el vehículo al momento de aplicar los frenos lleva involucrado todo el sistema de suspensión y de dirección, los cuales debido a los problemas de huecos en las calles o golpes que recibe producen juegos y emiten ruidos. Estos deben ser atendidos prontamente pero no impiden el funcionamiento de frenos del carro."

Por otro lado el perito **MARIO MIGUEL BRATHWAITE**, dictamina en su informe que "Llevadas a efecto las investigaciones concernientes a las fases contentiva se ha podido establecer un conjunto de causas pudiéndose determinar que el vehículo marca TOYOTA, MODELO COROLLA, TIPO SEDÁN, COLOR BEIGE MICA-MET, 4 PUERTAS, CHASIS 9BR53ZEC108562127, MOTOR 3ZZE58398, AÑO 2007, MATRÍCULA 416933, no presenta daño alguno que se pueda considerar de consideración en los componentes mecánicos (Motor, sistema de frenos) de igual manera que se vea imposibilitado el uso del vehículo en su totalidad de manera adecuada por su propietario que a la fecha de la diligencia todavía los mantiene esas condiciones óptimas."

Ahora bien, confirmado está el daño reportado por la parte demandante a su proveedor, entre el 18 de enero y el 22 de agosto de 2008, subsiste al momento actual; la experticia practicada por Daniel Llorente, perito del Tribunal y MARTÍN SÁNCHEZ , perito designado por la parte demandante, al vehículo sobre el cual gravita la controversia, a petición de las partes involucradas en la presente controversia, resulta convincente en el sentido de que, en la actualidad, se escuchan ruidos en donde sus bushing presentan posibles desgastes, por lo que se encuentra involucrado todo el sistema de suspensión y de dirección. Esta instancia judicial otorga valor probatorio medular a estos dictámenes periciales luego de considerar el método que emplearon los peritos para inspeccionar el automóvil y la coincidencia de ambos peritos.

Comprobado la persistencia de ruido en donde los bushing presentan posibles desgastes, en el vehículo adquirido por IRIS MABEL

PALM CALDERÓN, es evidente que RICARDO PÉREZ, S. A., no cumplió con su obligación como proveedora de reparar el vehículo dentro del término que señala la ley.

Estima este Operador judicial que las obligaciones de garantía, prevista de antemano por la Ley, en aras de los intereses de los consumidores y usuarios de bienes y servicios no pueden ser evadidas por ningún proveedor. Aquí hay que dejar establecido que la demandada no tiene razón cuando afirma que claramente se evidencia que Ricardo Pérez, S.A. honró la garantía a favor de la hoy demandante, toda vez que realizó los cambios de tacos y discos de frenos de manera satisfactorias y sin costos alguno para la consumidora, ya que se encuentra acreditado por parte de los dictámenes periciales que subsiste en el momento actual el daño reportado por la demandante a su proveedor el día 18 de enero de 2008.

Siendo que la empresa demandada no demostró la veracidad de sus afirmaciones, en el sentido de que la condición de ruido que presenta el vehículo objeto de la presente demanda, había sido corregida de manera absoluta; es por ello, que tendrá que asumir la responsabilidad la proveedora. La empresa demandada tenía la obligación de reparar el bien dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que fue presentado el reclamo por primera vez (conforme a lo previsto en el artículo 45 de la Ley No. 29 de 1996, modificada y adicionada por el Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006; ahora artículo 46 de la Ley No. 45 de 2007) y no la satisfizo en tiempo razonable ( tuvo siete meses para ello << entre enero y agosto de 2008>> y no obtuvo el resultado que se esperaba << la reparación>>).

La obligación de reparar el bien, que forma parte de la garantía de funcionamiento pertenece al género de las obligaciones de resultado; el proveedor sólo cumple con ella cuando satisface, de manera completa, integra, el interés del consumidor porque el bien vuelve a su estado óptimo; no es suficiente el mejor esfuerzo. De este modo, es inadmisible que un proveedor, superado un término de siete (7) meses, que para esta instancia judicial es tiempo razonable, insista en que la consumidora

acepte la reparación del vehículo que hasta ahora no ha sido lograda.

Este tribunal reconoce la pretensión de reembolso de la suma de catorce mil cuatrocientos cincuenta y ocho balboas con 00/100 (B/.14,458.00), que fuera pagadas por IRIS MABEL PALM CALDERÓN, por el vehículo marca Toyota, modelo Corolla, Chasis No. 9BR53ZEC108562127, Motor 3ZZE583988, año 2007, (Cfr. Fj. 8 del presente expediente), o al reemplazo del automóvil por uno nuevo de iguales especificaciones que el adquirido.

La ley 45 de 2007, en su canon 100 numeral 7, determina que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por medio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, represente a través de la Defensoría de Oficio, de manera gratuita y libre de costos los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos y trámites. Consta en el expediente que IRIS MABEL PALM CALDERÓN, utilizó los servicios de esa entidad; sin embargo no hay constancia en el expediente de que la consumidora haya invertido trabajo y/o esfuerzo personal en el desarrollo del proceso; por lo que será eximida de costa en este proceso a la empresa demandada. La demandada ha resultado vencida en el presente proceso, por ello, que asumirá los gastos del proceso, los cuales serán liquidados por la secretaría de este Tribunal.

**PARTE RESOLUTIVA**

EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL SUSCRITO, JUEZ SÉPTIMO MUNICIPAL DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL DE PANAMÁ, RAMO DE LO CIVIL, (ASUNTOS DEL CONSUMIDOR), ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY; DENTRO DEL PROCESO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INSTAURADO POR IRIS MABEL PALM CALDERÓN EN CONTRA DE LA EMPRESA RICARDO PEREZ, S.A.; RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR A RICARDO PEREZ, S.A. A DEVOLVER A IRIS MABEL PALM CALDERÓN LA SUMA DE CATORCE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO BALBOAS **(B/.14,458.00),** PAGADA PARA LA ADQUISICIÓN DEL VEHÍCULO MARCA TOYOTA, MODELO COROLLA, TIPO SEDAN, COLOR BEIGE MICA MET, 4 PUERTAS, CON CHASIS No. 9BR53ZEC108562127, MOTOR 3ZZE583988, DE GASOLINA, AÑO 2007,

O AL REEMPLAZO DEL AUTOMÓVIL POR UNO NUEVO DE IGUALES ESPECIFICACIONES QUE EL ADQUIRIDO.

SEGUNDO: EXONERAR DEL PAGO DE COSTAS A RICARDO PÉREZ, S. A.; POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA PARTE MOTIVA DE ESTA RESOLUCIÓN. LIQUÍDENSE LOS GASTOS POR SECRETARÍA.

TERCERO: ORDENA A LA CONSUMIDORA IRIS MABEL PALM CALDERÓN, LA ENTREGA Y TRASPASO LIBRE DE GRAVÁMENES A LA EMPRESA RICARDO PÉREZ, S. A. DEL VEHÍCULO MARCA TOYOTA, MODELO COROLLA, TIPO SEDAN, COLOR BEIGE MICA MET, 4 PUERTAS, CON CHASIS No. 9BR53ZEC108562127, MOTOR 3ZZE583988, DE GASOLINA, AÑO 2007, UNA VEZ MATERIALIZADO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO O EL REEMPLAZO DE AUTOMÓVIL POR UN BIEN NUEVO; ASÍ COMO SE ORDENA A RICARO PÉREZ, S. A., ACEPTAR LA DEVOLUCIÓN DEL MENCIONADO AUTOMÓVIL.

UNA VEZ EJECUTORIADA LA PRESENTE SENTENCIA, ARCHÍVESE EL EXPEDIENTE, PREVIA INSCRIPCIÓN DE SU SALIDA EN EL LIBRO DE REGISTRO RESPECTIVO.

DISPOSICIONES LEGALES APLICADAS: ARTÍCULOS 1, 31, 32, 45, 46,47, 98 DE LA LEY No. 29 DE 1 DE FEBRERO DE 1996; MODIFICADA Y ADICIONADA POR EL DECRETO LEY No. 9 DE 20 DE FEBRERO DE 2006; ADOPTADO COMO TEXTO ÚNICO A TRAVÉS DEL DECRETO EJECUTIVO No. 4 DE 8 DE FEBRERO DE 2006; ARTÍCULOS 1, 32, 33, 34, 35, 46, 47, 48, 100, 127 Y 191 DE LA LEY No. 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007; ARTÍCULOS 475, 780, 781, 784, 832, 833, 871, 917, 980, 982, 990,991, 1069 Y CONCORDANTES DEL CÓDIGO JUDICIAL.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL JUEZ,
**LCDO. PEDRO DIDIER TORRES TORRES.**

EL SECRETARIO JUDICIAL,
**LCDO. HILARIO GONZÁLEZ**